

# GUIA DE ATENCIÓN PARA PERSONAL POLICIAL



# **GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAL POLICIAL**

## GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAL POLICIAL

### Movimiento Manuela Ramos

Juan Pablo Fernandini 1550, Pueblo Libre, Lima 21, Perú  
Teléfono (51 1 ) 423 8840  
postmast@manuela.org.pe  
www.manuela.org.pe

Revisión: Swamy De León Contreras  
Patricia Zanabria Castillo  
Responsable de Programa: Gina Yáñez De La Borda

Impresión 1000 ejemplares  
Lima, Diciembre 2011

Publicación realizada en el marco del Convenio “Por el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos y una vida libre de violencia en Bolivia, Ecuador y Perú” con el apoyo de Solidaridad Internacional, financiado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

# GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAL POLICIAL



 **Manuela Ramos**  
Una apuesta por la equidad



## PRESENTACIÓN

La violencia de género en el Perú persiste en la cotidianidad de la vida de miles de mujeres, no obstante los importantes avances y logros normativos para reconocerla y enfrentarla.

Desde Manuela Ramos estamos convencidas que no se podrá erradicar la violencia contra las mujeres si en los más altos niveles no existe la voluntad política y el compromiso necesario para que esa tarea tenga carácter prioritario en los espacios nacional, regional y local.

Esperamos con esta Guía de Atención de calidad seguir contribuyendo en la construcción de, una sociedad libre de machismo y violencia, tarea que nos compete a todas y todos.

La violencia contra las mujeres es una violación de los derechos humanos y es uno de los principales obstáculos para lograr la igualdad de género, la que sin su erradicación no será posible alcanzar.

La violencia física, sexual y psicológica, así como la explotación, el abuso de carácter económico son las manifestaciones más recurrentes de la violencia que se ejerce contra las mujeres, tanto en el ámbito privado como público.

Tal como lo ha precisado la Comisión Interamericana de Derechos Humanos<sup>1</sup>, el deber de los Estados para prevenir la vulneración de derechos abarca todas las medidas de carácter

político, jurídico, educacional, cultural y administrativo que, por un lado, promuevan la protección de los derechos humanos; y por el otro, aseguren que su vulneración sea sancionada, al igual que se genere la obligación de indemnizar a las víctimas por las consecuencias perjudiciales en sus vidas.

El Estado debe articular de manera integral las capacidades de sus poderes, de los diferentes niveles de gobierno y contar con la participación de las distintas instituciones y actores de la sociedad. Por ello, tras la creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Ministerio de la Mujer debe potenciar su rol y ser el órgano rector, articulador y conductor de las políticas, planes, programas y proyectos de inversión donde se garantice una vida libre de violencia para las mujeres, a la par que promover políticas públicas de igualdad de género, así como transversalizar el enfoque de género en todas las instancias del Estado.

**Las Manueles  
Diciembre 2011**

<sup>1</sup> ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS. Acceso a la justicia para las víctimas de violencia en las Américas CIDH: Washington D. C. 2007



# MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Para abordar el problema de violencia contra las mujeres es necesario entenderla desde un enfoque de género y de derechos humanos. Para ello revisaremos algunos conceptos que nos serán de utilidad:

## **PATRIARCADO:**

**“El patriarcado es toda la estructura social en la diversos factores se entrelazan y refuerzan mutuamente para hacer posibles las actitudes y conductas machistas: categorías conceptuales, esquemas de percepción, universo simbólico, leyes, costumbres, instituciones, organización económica, educación, publicidad, etc.**

**El patriarcado aparece hasta en los detalles más nimios de nuestra vida diaria.** En la estructura o sistema patriarcal, se asigna a la mujer un determinado estereotipo, papel social o “rol” subordinado al varón, que condiciona la vida entera de las mujeres, del que les es muy difícil escapar y que es profundamente discriminatorio<sup>2</sup>”

2. M<sup>a</sup> Luisa Montero García-Celay y Mariano Nieto Navarro El Patriarcado: una estructura Invisible. Julio, 2002

# VIOLENCIA DE GÉNERO:

La violencia de género se define como:



“Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que causa o es susceptible de causar a las mujeres daño o sufrimiento físico, psicológico o sexual, incluidas las amenazas de tales actos y la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada”<sup>3</sup>

La definición anterior nos da el concepto de violencia de género y la identifica como un atentado contra la integridad, la dignidad y la libertad de las mujeres.

No hace mucho que la violencia de género se mantenía como un problema privado. Actualmente se reconoce que la violencia contra las mujeres es un acto inaceptable y que debe ser denunciado.

La violencia de género es producto de las relaciones asimétricas de poder entre hombres y mujeres, la violencia de género se da en cualquier estatus socioeconómico y se manifiesta dentro de la estructura patriarcal familiar, pautas culturales, estructura social en la división sexual del trabajo y roles sociales todo basado en la superioridad del sexo masculino.

La relación de desigualdad de poder, entre mujeres y hombres, genera situaciones de violencia dentro y fuera del hogar. La discriminación de la mujer y la violencia de género, es la manifestación más brutal de desigualdades, es un problema que traspasa fronteras y que en la actualidad se hace presente en la mayor parte de los países del mundo.”

<sup>3</sup> Art. I de la «Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer». Naciones Unidas, Conferencia de Viena, 1993.

# VIOLENCIA DE GÉNERO<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Guía para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género Instituto Canario de la Mujer. Dic. 2009



Producto de la aceptación de **roles de género** de desigual valor social en función del sexo, configurando un sistema de dominación - sometimiento.

No es un fin en sí misma sino un **instrumento de dominación y control** que constituye un hecho social.

Las causas de la violencia de género están vinculadas al **SISTEMA DE PODER PATRIARCAL** y derivan de la desigualdad de género. Afecta a las mujeres por el simple hecho de serlo.

Las relaciones de poder históricamente desiguales entre los sexos, han conducido a la dominación masculina y a la discriminación de las mujeres, impidiendo a éstas su pleno desarrollo y su autonomía y seguridad.

## TIPOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Toda acción u omisión cuyo propósito sea degradar o controlar acciones, comportamientos, creencias y decisiones, que implique un perjuicio en la salud psicológica, el desarrollo integral o su autodeterminación. Toda acción u omisión que produce un daño o menoscabo a la integridad corporal.

Toda conducta que entrañe amenaza o intimidación que afecte la integridad o la autodeterminación sexual. Se basa en las relaciones desiguales de poder entre los hombres y las mujeres.

10

### VIOLENCIA PSICOLÓGICA:

Toda acción u omisión cuyo propósito sea degradar o controlar acciones, comportamientos, creencias y decisiones que implique un perjuicio en la salud psicológica, el desarrollo integral o su autodeterminación. Insultos verbales, gestuales constantes / No reconocer aciertos / Ridiculizar / Manipular, explotar, gritar / Comparar / Distancia afectiva / Culpabilizar / Amenazas / Crear clima de miedo / Mentiras, contradicciones, promesas o esperanzas falsas / Celos.

### VIOLENCIA SEXUAL:

Críticar el comportamiento sexual de la mujer / No tomar en consideración los sentimientos y necesidades sexuales de la mujer / Realizar tocamientos no gratos / Forzar a tener relaciones sexuales a la mujer / Infringir dolor durante el acto sexual.

### VIOLENCIA FÍSICA:

Pellizcos / Bofetadas / Apretones / Tirones, sacudidas, empujones/ Puñetazos y patadas/ Arrojar objetos contra el cuerpo / Golpes en diferentes partes del cuerpo / Quemaduras / Fracturas / Arrastrar jalandola del cabello / Agresiones físicas.

### FEMINICIDIO:

Código Penal peruano (artículo 107) “El que a sabiendas mata a su ascendiente, descendiente, natural o adoptivo, o a quien es o ha sido su cónyuge, su conviviente, o quien esté sosteniendo o haya sostenido una relación análoga será reprimido con pena privativa de libertad no menor de quince años.

La pena privativa de libertad será no menor de veinticinco años, cuando concurren cualquiera de las circunstancias agravantes previstas en los numerales 1, 2, 3 y 4 del artículo 108”.

### TRATA DE MUJERES

Código Penal Peruano (artículo 182°) reconoce el delito de **trata de personas** sancionando a la persona “que promueve o facilita la captación para la salida o entrada del país o el traslado dentro del territorio de la República de una persona para que ejerza la prostitución, someterla a esclavitud sexual, pornografía u otras formas de explotación sexual”.

## VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS DE LAS MUJERES

Cualquier tipo de actuación que impida o restrinja el libre ejercicio por las mujeres de su derecho a la salud reproductiva y, por tanto, que afecte a su libertad para disfrutar de una vida sexual satisfactoria y sin riesgos para la salud, así como a su libertad para decidir o no la procreación y para acceder o no a servicios de atención a la salud sexual y reproductiva y a los anticonceptivos.

### HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Según la Ley N° 27942 de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, éste se refiere a: “la conducta física o verbal reiterada de naturaleza sexual no deseada y/o rechazada, realizada por una persona o más personas que se aprovechan de una condición de autoridad o jerarquía o cualquier otra situación ventajosa, en contra de una u otras, quienes rechazan estas conductas por considerar que afectan su dignidad así como sus derechos fundamentales”



# EFFECTOS DE LA VIOLENCIA:

## TEMOR:

Sentir miedo al actuar



## INSEGURIDAD:

imposibilidad de tomar decisiones por sí misma



## DEPENDENCIA:

sus decisiones van a depender de la aprobación del agresor



## VERGÜENZA:

calla y guarda silencio sobre la situación que atraviesa



## DEPRESIÓN:

sentir profunda tristeza y pérdida de sentido de la vida



## CULPA:

considerar que los hechos de violencia son su responsabilidad



## AISLAMIENTO:

no poder comunicarse con los demás



## BAJA AUTOESTIMA:

sentir que vale poco, pierde el amor y respeto por sí misma





A menudo, sólo con el paso del tiempo, se constata que la escalada y el ciclo de violencia puede conducirla a la muerte.

Es importante que la mujer sea consciente de la peligrosidad y de la necesidad de protegerse a sí misma así como de la dificultad para corregir, controlar o cambiar las conductas del agresor.

# LA ESCALA DE LA VIOLENCIA

La escalada de la violencia se define como un proceso paulatino y ascendente de etapas en las que la intensidad y la frecuencia de las agresiones se va incrementando a medida que pasa el tiempo.

**Es de vital importancia que el personal policial brinde una adecuada orientación y atención a la mujer.**

Se trata de conductas restrictivas y controladoras, que van minando la autonomía de la mujer, a la vez que la sitúan en condiciones de dependencia y aislamiento. Un ejemplo son los celos, la vigilancia, la censura sobre la ropa, amistades o actividades, el control de los horarios, las salidas fuera de la casa, etc. Habitualmente estas conductas, que suelen ser la antesala del maltrato físico, no se perciben por parte de las mujeres como agresivas, sino como manifestaciones del carácter de la pareja o de rasgos masculinos por excelencia (rol dominante y protector a un tiempo), que se han interiorizado como normales a través de los procesos de socialización en la familia, la escuela o la calle, por lo que su importancia suele ser minimizada y son admitidas tácitamente, lo que genera a las mujeres situaciones de indefensión aprendida y vulnerabilidad.

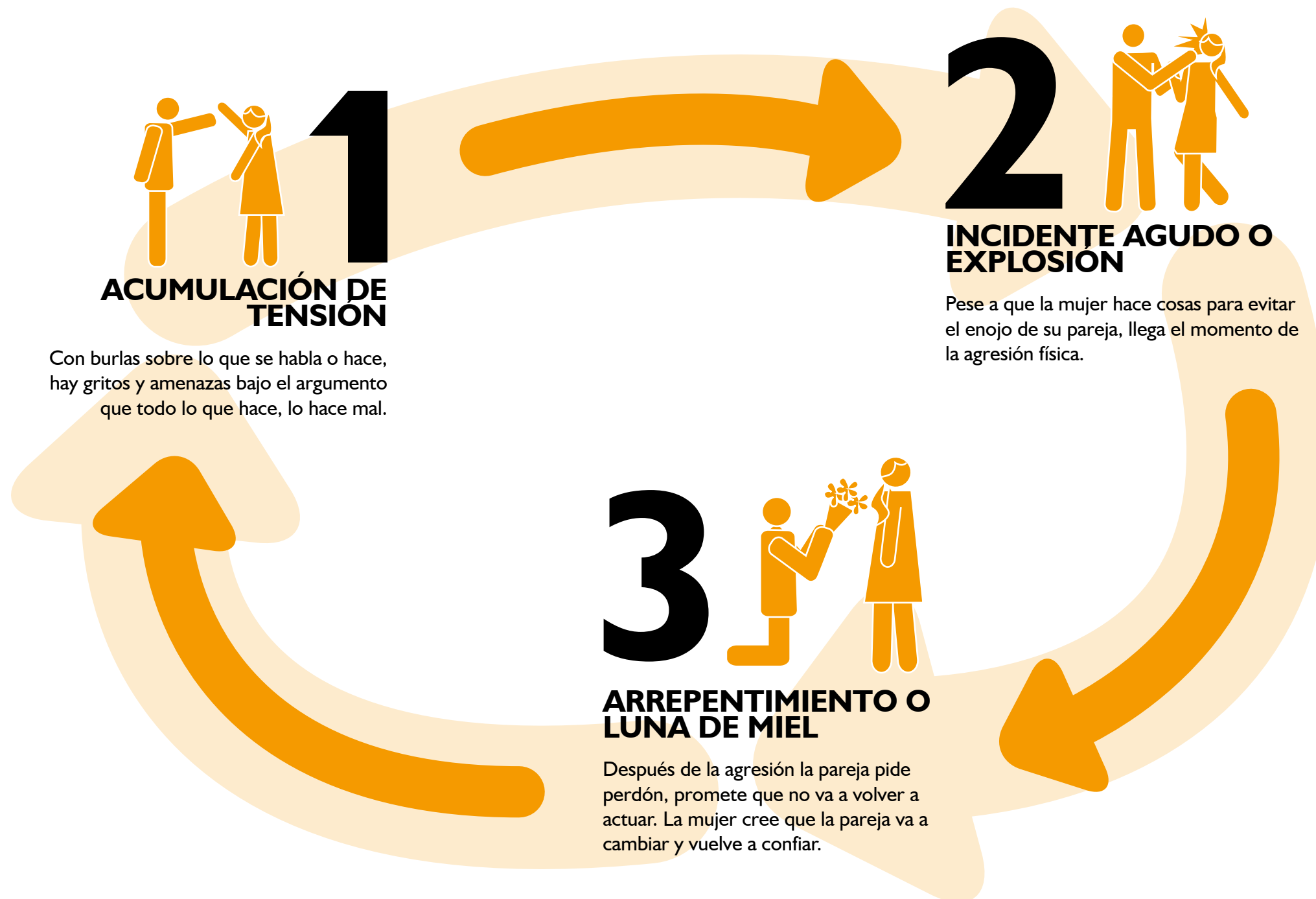
El aumento progresivo de la violencia, hasta llegar a las agresiones físicas e incluso a la muerte (feminicidio), puede extenderse a lo largo de un prolongado periodo de tiempo, durante el cual se incrementa la pérdida de referencias, autoestima, seguridad personal, de manera que es difícil para la mujer víctima percibir y entender el significado y la trascendencia del proceso en el que está inmersa, así como el riesgo que corre.

# CICLO DE LA VIOLENCIA

Es importante conocer y comprender el ciclo de violencia para saber como detenerlo y/o prevenirlo

## RECUERDA:

Cada vez que se cierra un ciclo de violencia la mujer pierde confianza en sí misma y se siente indefensa. Por esto es necesario que reciba el apoyo y la atención inmediata.





# DERECHOS HUMANOS


Los derechos humanos son aquellos derechos que tienen todas las personas por el solo hecho de serlo.

Están recogidos en varios documentos internacionales que han sido ratificados por casi todos los países; deben ser respetados y garantizados por los Estados.

Se aplican en todas partes y a todas las personas sin distinción de su raza, sexo, credo, orientación sexual, idioma o cualquier otra condición.

Los Derechos Humanos son universales, indivisibles, interdependientes e inalienables. Están reconocidos expresamente en nuestro ordenamiento legal en la Constitución Política del Perú

La violencia contra las mujeres es un obstáculo para lograr los objetivos de igualdad, desarrollo y paz.

An illustration on a dark blue background shows three stylized human figures in white and light blue. They are holding up a large, realistic image of the Earth (globe) which is positioned in the center of the page. The figures are depicted from the waist up, with their arms raised to support the globe. The globe shows the Americas, with North and South America clearly visible.

Todos los seres  
humanos nacen  
libres e iguales  
en dignidad y  
derechos

## MARCO NORMATIVO

### ÁMBITO INTERNACIONAL

La Declaración Universal  
de los Derechos  
Humanos proclama que  
*«todos los seres humanos  
nacen libres e iguales en  
dignidad y derechos».*

La Organización de Naciones Unidas, en la IV Conferencia Mundial sobre la Mujer, (Beijing 1995) la Declaración de Beijing y Plataforma para la Acción. Esta última se centró en doce áreas de especial interés, que representan los principales obstáculos que entorpecen el avance de la mujer, entre ellos, la violencia de género.

La Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres (CEDAW), adoptada en 1.979 por la Asamblea General de las Naciones Unidas es considerada como una declaración internacional de los derechos de las mujeres. Compuesta por un preámbulo y 30 artículos, define lo que constituye la discriminación contra las mujeres y establece una agenda para que las administraciones nacionales terminen con dicha discriminación.

La CONVENCIÓN INTERAMERICANA PARA PREVENIR SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Adoptada en Belém do Pará, Brasil, el 9 de junio de 1994, define la violencia contra la mujer como cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

# LEY DE PROTECCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA FAMILIAR

## TÍTULO PRIMERO



## DISPOSICIONES GENERALES

### ALCANCE DE LA LEY

Artículo 1.- Por la presente Ley, se establece la política del Estado y de la sociedad frente a la violencia familiar, así como las medidas de protección que correspondan.

### DEFINICIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR

Artículo 2.- A los efectos de la presente Ley, se entenderá por violencia familiar cualquier acción u omisión que cause daño físico o psicológico, maltrato sin lesión, inclusive la amenaza o coacción graves, que se produzcan entre:

- a. Cónyuges;
- b. Convivientes;
- c. Ascendientes;
- d. Descendientes;
- e. Parientes colaterales hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad; o,
- f. Quienes habitan en el mismo hogar, siempre que no medien relaciones contractuales o laborales.

## POLÍTICA Y ACCIONES DEL ESTADO

Artículo 3.- Es política permanente del Estado la lucha contra toda forma de violencia familiar, debiendo desarrollarse con este propósito las siguientes acciones:

- a) Fortalecer en todos los niveles educativos, la enseñanza de valores éticos, el irrestricto respeto a la dignidad de la persona humana y de los derechos de la mujer, del niño y adolescente y de la familia, de conformidad con la Constitución Política del Estado y los Instrumentos Internacionales ratificados por el Perú.
- b) Emprender campañas de difusión, con el propósito de sensibilizar a la sociedad sobre la problemática social antes señalada, difundir los alcances de la presente Ley y condenar los actos de violencia familiar.
- c) Promover el estudio e investigación sobre las causas de violencia familiar y medidas a adoptarse para su corrección;
- d) Establecer procesos legales eficaces para las víctimas de violencia familiar, caracterizados por el mínimo de formalismo y la tendencia a brindar medidas cautelares y resarcimiento por los daños y perjuicios causados, así como para facilitar la atención gratuita en las reconocimientos médicos requeridos por la Policía, Ministerio Público o Poder Judicial.

- e) Promover la participación activa de organizaciones, entidades públicas o privadas dedicadas a la protección de menores, mujeres y en general a los asuntos familiares, para el desarrollo de labores preventivas y de control sobre la ejecución de medidas cautelares, de apoyo y tratamiento de víctimas de violencia y agresores.

- f) Reforzar las actuales delegaciones policiales con unidades especializadas dotándolas de personal capacitado en la atención de los casos de violencia familiar.

La Policía Nacional garantizará que, la formación policial incluya en la currícula y en el ejercicio de la carrera, capacitación integral sobre la violencia familiar y su adecuada atención.

- g) Promover el establecimiento de hogares temporales de refugio para víctimas de violencia y la creación y desarrollo de instituciones para el tratamiento de agresores, a nivel municipal.
- h) Capacitar al personal policial, fiscales, jueces, médicos legistas, agentes de salud, agentes de educación y personal de las Defensorías Municipales, para que asuman un rol eficaz en la lucha contra la violencia familiar.

Las acciones dispuestas en el presente artículo serán coordinadas por el Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano.

# LEY DE PROTECCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA FAMILIAR

## TÍTULO SEGUNDO

### COMPETENCIA

#### CAPÍTULO PRIMERO DE LA INTERVENCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL

##### DE LA DENUNCIA POLICIAL

Artículo 4.- La Policía Nacional en todas las delegaciones policiales, recibirá las denuncias por violencia familiar y realizará las investigaciones preliminares correspondientes.

Las denuncias podrán ser presentadas en forma verbal o escrita.

##### DE LOS FORMULARIOS TIPO Y DE LA CAPACITACIÓN POLICIAL

Artículo 5.- Para tal efecto, el Ministerio del Interior expedirá formularios tipo, para facilitar las denuncias y asimismo, cartillas informativas de difusión masiva. Asimismo dispondrá la capacitación de personal especializado en la Policía Nacional, para la atención en lo dispuesto en esta Ley.

##### DE LA INVESTIGACIÓN POLICIAL

Artículo 6.- La investigación policial se sigue de oficio, independientemente del impulso del denunciante y concluye con un parte o atestado que contiene los resultados de la investigación. Durante la misma, pueden solicitarse los informes necesarios para el esclarecimiento de los hechos. La Policía Nacional, a solicitud de la víctima brindará las garantías necesarias en resguardo de su integridad.

##### DE LAS ATRIBUCIONES ESPECÍFICAS DE LA POLICÍA

Artículo 7.- En caso de flagrante delito o de muy grave peligro de su perpetración, la Policía Nacional está facultada para allanar el domicilio del agresor. Podrá detener a éste en caso de flagrante delito y realizar la investigación en un plazo máximo de 24 horas, poniendo el atestado en conocimiento de la fiscalía provincial penal que corresponda.

De igual manera, podrá conducir de grado o fuerza al denunciado renuente a concurrir a la delegación policial.

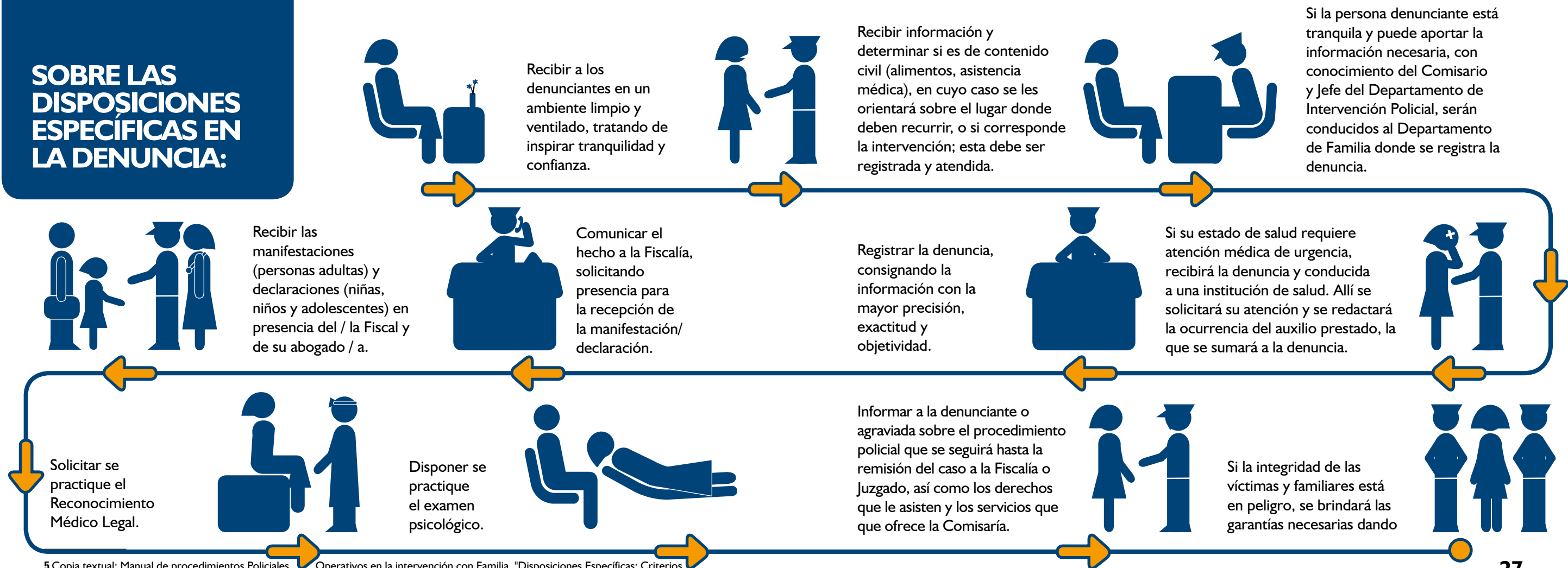
# CALIDAD DE ATENCIÓN

## SEGÚN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS POLICIALES

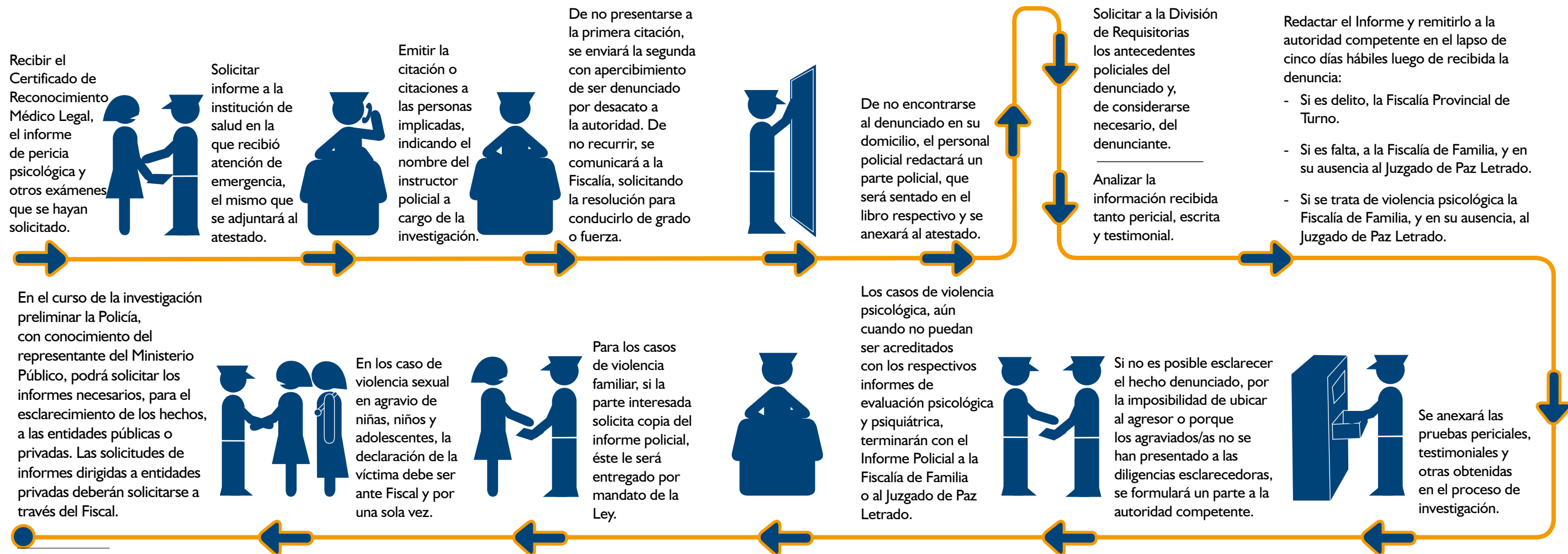
R.D. N° 174-2006-DGPNP/EMG-PNP

## OPERATIVOS EN LA INTERVENCION DE LA FAMILIA:

### SOBRE LAS DISPOSICIONES ESPECÍFICAS EN LA DENUNCIA:



# CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA INVESTIGACIÓN:



# CALIDAD DE ATENCIÓN

## COMISARÍAS

### ELEMENTOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Mostrar respeto, amabilidad e interés por el problema. La persona que atiende a una víctima de violencia de género, debe ofrecer un ambiente de seguridad, privacidad y confianza, debiendo tener en cuenta lo siguiente:

- Brindar acceso oportuno al servicio y que éste responda a las necesidades y expectativas que tienen las usuarias cuando acuden a una dependencia policial.
- Atender con prontitud y amabilidad, y explicarles claramente en que consiste la función que cumplen.

Establecer una relación interpersonal positiva en base a trato horizontales que permitan lograr su confianza. (trato respetuoso y personalizado y el reconocimiento de la usuaria como sujeta(o) de derechos).

- Escuchar atentamente el testimonio y comportamiento de las personas que denuncian, demostrando interés en el problema, obtener una buena comunicación.

## PARA LOGRAR UNA BUENA COMUNICACIÓN, SE REQUIERE:

### MANTENER UN BUEN CONTACTO VISUAL

Ser amable y respetuoso.



El personal del servicio debe estar preparado, ser competente, sensible, con conocimiento y habilidades para el desarrollo de su trabajo. Es imprescindible tener capacidad profesional y humana para dar el trato correcto a la usuaria y hacer el seguimiento correspondiente, así como, saber derivar y recibir las derivaciones de los casos.

Si no se cuenta con el tiempo suficiente para la atención, se debe informar previamente a la usuaria del tiempo que dispone para ser atendida, disculparse y explicar el motivo.

### COMUNICAR CON EL CUERPO

(mantener una distancia prudencial con la usuaria). Poner atención a la actitud corporal y posturas de las personas.



Hacer preguntas adecuadas que permitan obtener respuestas claras y pertinentes. Las preguntas abiertas dan posibilidad de mayor libertad para que la usuaria exprese sus ideas, sentimientos y la versión de los hechos.

Hablar en tiempo presente permite que las víctimas expresen lo que siente y desean.

Contar con un directorio de servicio actualizado para hacer las derivaciones respectivas. Se debe fomentar la relación entre los diversos servicios que hay en la localidad.

### PONER ATENCIÓN AL TONO DE VOZ

las palabras que se utilizan y la velocidad con la que se habla.



Es importante la privacidad y confidencialidad del servicio para lograr la aceptabilidad de las usuarias.

El servicio debe estar preparado para enfrentar situaciones de crisis, la actitud con la que se atienda ayudará a que la víctima se tranquilice.

Brindar información adecuada sobre los procedimientos, servicios y todos los medios que permitan a las usuarias el cese de la violencia y la recuperación física y emocional.

**GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAL POLICIAL**  
se terminó de imprimir en los talleres de Ymagino Publicidad  
S.A.C. Mz. E Lt. 8 II Etapa Urb. Santa Elisa - Los Olivos

